



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III — खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 4]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जनवरी 24, 2008/माघ 4, 1929

No. 4]

NEW DELHI, THURSDAY, JANUARY 24, 2008/MAGHA 4, 1929

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 24 जनवरी, 2008

दूरसंचार टैरिफ ( छियालीसवां संशोधन ) आदेश, 2008

( 2008 का संख्यांक 1 )

सं. 301-36/2007-आर्थिक.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) उप-खंड (i) के साथ पठित उक्त धारा के उप-खंड (2) के अधीन भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित आदेश बनाता है, अर्थात् :—

1. (1) इस आदेश को दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 कहा जाएगा ।

(2) यह आदेश राजपत्र में इसके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होगा ।

2. दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 (जिसे इसमें इसके पश्चात् प्रधान टैरिफ आदेश कहा गया है) की अनुसूची I में, मद 10 और 11 तथा उनसे संबंधित प्रविष्टियों के स्थान पर, निम्नलिखित मदें और प्रविष्टियां प्रतिस्थापित की जाएंगी, अर्थात् :—

## अनुसूची I

## बुनियादी सेवा (आईएसडीएन को छोड़कर)

मद	टैरिफ
"10. लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिलों के लिए टैरिफ	शून्य
10क. उपभोक्ता को बिल की हार्ड-प्रति अथवा बिल की मुद्रित प्रति के प्रावधान के लिए टैरिफ	शून्य
11. बिलिंग-चक्र सहित टैरिफ से प्रासंगिक अन्य मामले	प्रविरत"

3. प्रधान टैरिफ आदेश की अनुसूची II में, मद 7 तथा उससे संबंधित प्रविष्टियों के पश्चात्, निम्नलिखित मद तथा उससे संबंधित प्रविष्टि अंतःस्थापित की जाएगी, अर्थात्:-

## अनुसूची II

## सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएमटीएस)

मद	टैरिफ
"7क. उपभोक्ता को बिल की हार्ड-प्रति अथवा बिल की मुद्रित प्रति के प्रावधान के लिए टैरिफ	शून्य"

एम. कन्नन, सलाहकार (आर्थिक)

[विज्ञापन III/IV/142/2007/असा.]

टिप्पणी 1.— दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 दिनांक 9 मार्च, 1999 की अधिसूचना सं. 99/3 के अंतर्गत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था तथा इसमें तत्पश्चात् निम्नलिखित अधिसूचनाओं द्वारा संशोधन किए गए, अर्थात्:-

संशोधन संख्या	अधिसूचना संख्या और तारीख
पहला	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.1999
दूसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
तीसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
चौथा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.7.1999
5वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 17.9.1999
6वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.9.1999
7वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.2000
8वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.7.2000

9वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.8.2000
10वां	306-1/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 9.11.2000
11वां	310-1(5)/ट्राई-2000 दिनांक 25.1.2001
12वां	301-9/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.1.2001
13वां	303-4/ट्राई-2001 दिनांक 1.5.2001
14वां	306-2/ट्राई-2001 दिनांक 24.5.2001
15वां	310-1(5)/ट्राई-2000 दिनांक 20.7.2001
16वां	310-5(17)/2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.8.2001
17वां	301/2/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 22.1.2002
18वां	303/3/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.1.2002
19वां	303/3/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.2.2002
20वां	312-7/2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.3.2002
21वां	301-6/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 13.6.2002
22वां	312-5/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 4.7.2002
23वां	303/8/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 6.9.2002
24वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 24.1.2003
25वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 12.3.2003
26वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 27.3.2003
27वां	303/6/2003-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.4.2003
28वां	301-51/2003-आर्थिक दिनांक 5.11.2003
29वां	301-56/2003-आर्थिक दिनांक 3.12.2003
30वां	301-4/2004 (आर्थिक) दिनांक 16.1.2004
31वां	301-2/2004-आर्थिक दिनांक 7.7.2004
32वां	301-37/2004-आर्थिक दिनांक 7.10.2004
33वां	301-31/2004-आर्थिक दिनांक 8.12.2004
34वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 11.3.2005
35वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 31.3.2005
36वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 21.4.2005
37वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 2.5.2005
38वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 2.6.2005
39वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 8.9.2005
40वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 16.9.2005
41वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 29.11.2005
42वां	301-34/2005-आर्थिक दिनांक 7.3.2006
43वां	301-2/2006-आर्थिक दिनांक 21.3.2006
44वां	301-34/2006-आर्थिक दिनांक 24.1.2007
45वां	301-18/2007-आर्थिक दिनांक 5.6.2007

टिप्पणी 2.— व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 के लिए उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) के ध्यान में यह आया है कि एक मोबाइल सेवा प्रदाता ने ऐसे पोस्ट-पेड टैरिफ प्लान की पेशकश की है जिसमें सब्सक्राइबर्स को एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से बिल दिए जा रहे हैं। सब्सक्राइबर को बिल की हार्ड-प्रति प्रचालक द्वारा केवल यथावधारित नियत राशि के भुगतान पर ही उपलब्ध कराई जाती है।

2. प्राधिकरण ने भारतीय तार नियम, 1951 के उपबंधों तथा बिलिंग और उपभोक्ता सेवा से संबंधित सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएमटीएस), एकीकृत एक्सेस सेवा, राष्ट्रीय लंबी दूरी (एनएलडी) और अंतरराष्ट्रीय लंबी दूरी (आईएलडी) सेवाओं के लिए लाइसेंस करारों को ध्यान में रखते हुए इस मुद्दे की जांच की है।
3. भारतीय तार नियम, 1951 के उपबंधों के अंतर्गत, संदेश दर तथा मापित दर प्रणाली में कॉलों के लिए प्रभार बिल को प्रस्तुत करने पर देय बन जाते हैं। इसमें यह भी विनिर्धारित किया गया है कि किसी सब्सक्राइबर की ओर से देय किसी शुल्क अथवा प्रभारों हेतु कोई नोटिस, बिल अथवा मांग तार प्राधिकरण द्वारा सब्सक्राइबर को वितरण द्वारा भेजी जानी चाहिए अथवा इसे सब्सक्राइबर के पते पर डाक द्वारा भेजा जाना चाहिए अथवा इसे परिसरों पर या उस स्थान पर छोड़ा जाना चाहिए अथवा जहां उपकरण स्थापित किया गया है। भारतीय तार नियम, 1951 के नियम 439 के अनुसार:—

“439. प्रभार भुगतान—योग्य कब होंगे

संदेश दर अथवा मापित दर प्रणाली में कॉलों के लिए प्रभार उसके लिए बिल के प्रस्तुत करने पर देय बनेंगे। वे अवधियां, जिनके लिए बिल तैयार किया जाएगा तथा वे तारीखें, जिन तक उनका भुगतान किया जाएगा, तार प्राधिकरण द्वारा नियत की जाएंगी।”

भारतीय तार नियम, 1951 के नियम 442 के अनुसार:—

**\*442. नोटिस तथा बिलों को भेजना**

किसी सब्सक्राइबर की ओर से देय किसी शुल्क अथवा प्रभारों हेतु कोई नोटिस, बिल अथवा मांग तार प्राधिकरण द्वारा सब्सक्राइबर को वितरण द्वारा भेजी जानी चाहिए, अथवा इसे सब्सक्राइबर के पते पर डाक द्वारा भेजा जाना चाहिए अथवा इसे परिसरों पर अथवा उस स्थान पर छोड़ा जाना चाहिए जहां उपकरण स्थापित किया गया है।”

इसके अलावा, सीएमटीसी लाइसेंस करार (अनुसूची II के भाग I में शर्त 7) तथा एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस करार (खंड 30.4) भी अन्य बातों के साथ-साथ यह विनिर्धारित करते हैं कि यह लाइसेंसी की जिम्मेवारी होगी कि वह सेवा के प्रयोग के लिए अपने सब्सक्राइबरों को बिल जारी करे अथवा जारी करवाए। इस लाइसेंसिंग की शर्तों के अनुसार, लाइसेंसी की बिलिंग प्रणाली पर्याप्त विवरणों के साथ बिलिंग संबंधी सूचना को तैयार करने में समर्थ होनी चाहिए ताकि बिल की प्रामाणिकता के बारे में ग्राहक की संतुष्टि को सुनिश्चित किया जा सके। इन सेवाओं के लिए लाइसेंस करारों में यह भी अधिदेशित है कि इस संबंध में ट्राई द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेश लागू होंगे।

4. उपर्युक्त स्थिति को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने एक पृष्ठभूमि टिप्पणी और प्रेस विज्ञप्ति के साथ टैरिफ संशोधन आदेश का मसौदा परिचालित करके दिनांक 1 जनवरी, 2008 को एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की जिसमें सभी पोस्ट-पेड सब्सक्राइबरों को बिल हार्ड-प्रति में निःशुल्क उपलब्ध कराने हेतु एक स्पष्ट प्रावधान अंतर्विष्ट करने के लिए दूरसंचार टैरिफ आदेश को संशोधित करने हेतु प्रस्ताव पर पणधारकों से टिप्पणियां आमंत्रित की गई थीं।

5. अनेक पणधारकों ने, जिनमें सेवा प्रदाता, उपभोक्ता संगठन और सेवा प्रदाता संघ शामिल थे, लिखित टिप्पणियों के साथ इस परामर्श प्रक्रिया के दौरान अपनी राय व्यक्त की।

पणधारकों ने सामान्य तौर पर पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं को बिल-सारांश की हार्ड-प्रति/मुद्रित प्रति निःशुल्क प्रदान करने के प्रावधान हेतु प्राधिकरण के प्रस्ताव का जोरदार स्वागत किया है। सभी सेवा प्रदाताओं ने, जिन्होंने परामर्श प्रक्रिया में अपनी प्रतिक्रियाएं व्यक्त की थीं, यह कहा है कि वे अपने पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं को बिल की हार्ड-प्रति पहले ही निःशुल्क प्रदान कर रहे हैं। कुछ सेवा प्रदाताओं तथा प्रचालक संघों ने सुझाव दिया है कि संशोधन द्वारा उपभोक्ताओं को स्थानीय कॉलों और शार्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) हेतु मदवार बिलों की मुद्रित प्रति के प्रावधान के संबंध में स्पष्टता प्रदान की जानी चाहिए। उन्होंने सुझाव दिया कि टैरिफ संशोधन आदेश यह स्पष्ट करे कि उपभोक्ताओं को स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए प्रदान किए जाने वाले मदवार बिल कुछ मूल्य पर उपलब्ध कराए जाएंगे तथा यह कि स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए ऐसे मदवार बिलों के लिए प्रभारों को प्रविरत रखा जाना चाहिए। इनमें से कुछ ने यह भी सुझाव दिया है कि इलेक्ट्रॉनिक रूप में बिल प्राप्त करने के बाद भी यदि कोई ग्राहक बिल की हार्ड-प्रति के लिए मांग करता है, तो वह उसे किसी मूल्य पर उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यह सुझाव भी दिया गया है कि सब्सक्राइबर्स के एक बड़े वर्ग के लिए इलेक्ट्रॉनिक बिलों की सुविधा को ध्यान में रखते हुए बिलों की हार्ड-प्रति को अधिदेशित नहीं किया जाना चाहिए तथा हार्ड-प्रति अथवा सॉफ्ट प्रति के रूप में बिल प्राप्त करने का विकल्प सब्सक्राइबर्स पर छोड़ दिया जाना चाहिए।

6. उपभोक्ताओं और उपभोक्ता संगठनों ने यह कहकर प्राधिकरण के प्रस्ताव के समर्थन में टिप्पणी की है कि ऐसा कोई कदम आम व्यक्तियों को उनके बिलों के विवरणों के बारे में शिक्षित तथा सूचित करने की दिशा में अहम सिद्ध होगा। एक उद्योग संघ ने कहा है कि जहां तक छोटे पोस्ट-पेड ग्राहकों (जिनके बिल की राशि 100/-रु0 होती है) का संबंध है, उन्हें उनके द्वारा भुगतान की जाने वाली देय राशि के बारे में सूचित करने के लिए एसएमएस और ई-मेल को ही वैध उपाय बनाए जाने पर विचार किया जाना चाहिए।

विश्लेषण:-

7. कोई बिल सेवा प्रदाताओं द्वारा वास्तविक रूप से प्रदान की गई सेवा तथा साथ ही सेवा के बारे में विवरणों और शर्तों, जोकि सब्सक्राइबर को उपलब्ध हैं, की वास्तविक व्याप्ति का प्रतिनिधित्व करता है।

8. हार्ड-प्रति के माध्यम से टेलीफोन बिल जारी करने अथवा प्राप्त करने के अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित कतिपय उद्देश्य होते हैं:-

- क) बिल की प्रामाणिकता के बारे में समझना तथा स्वयं को संतुष्ट करना;
- ख) भुगतान को सुकर बनाना;
- ग) उपभोक्ता द्वारा उपगत प्रभारों को सत्यापित करना;
- घ) उपभोक्ता द्वारा किए गए प्रयोग अथवा व्यय की निगरानी करना;

9. हाल ही में, ट्राई ने बिलों के प्रस्तुतीकरण पर एक विस्तृत अध्ययन किया है तथा सीमित परामर्श के पश्चात् सं० 303-4/2007-क्यूओएस दिनांक 4 मई, 2007 द्वारा उसने एक निदेश जारी किया, जिसमें इस बारे में विभिन्न दिशा-निर्देश विनिर्दिष्ट किए गए थे कि उपभोक्ता को बिल किस प्रकार प्रस्तुत किया जाना चाहिए। यह अधिदेशित किया गया था कि बिल में बिल की राशि के अलावा उपभोक्ता के लिए कतिपय उपयोगी जानकारी अवश्य शामिल होनी चाहिए। प्राधिकरण ने दिनांक 4 मई, 2007 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 भी जारी किए थे जिनमें प्राधिकरण ने प्री-पेड मोबाइल प्रयोक्ताओं के लिए भी प्रयोग विवरणों के प्रावधान की परिकल्पना की है।

10. प्राधिकरण ने दिनांक 4 मई, 2007 के अपने निदेश सं० एफ.सं० 303-4/2007 - क्यूओएस द्वारा ऐसी अनेक जानकारियां विनिर्दिष्ट की हैं जोकि उपभोक्ताओं के लिए लाभप्रद हैं और बिल में शामिल की जानी चाहिए। ऐसी जानकारियां शार्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) में

आसानीपूर्वक, सुविधापूर्वक और व्यापक रूप से शामिल नहीं की जा सकती हैं तथा एसएमएस के माध्यम से भेजे गए बिल में पर्याप्त स्पष्टता प्रदान नहीं करेंगे। मोबाइल फोन धारण करने वाले अधिकांश उपभोक्ताओं के पास ई-मेल के माध्यम से बिल प्राप्त करने के लिए कंप्यूटर अथवा इंटरनेट की पहुंच सुलभ नहीं हो सकती है। निम्न-आय श्रेणी के व्यक्तियों के पास सामान्यतया ई-मेल तक पहुंच उपलब्ध नहीं होती है। अतः यह उपभोक्ताओं के हित में है कि सेवा प्रदाता अपने उपभोक्ताओं को समझ आ सकने वाले रूप में बिल प्रदान करें। अतः सेवा प्रदाताओं को बिल की हार्ड-प्रति उपलब्ध कराने के लिए अतिरिक्त प्रभार उद्ग्रहित करने की अनुमति प्रदान करना उपभोक्ताओं के हित में नहीं होगा।

11. प्राधिकरण ने नोट किया है कि अन्य क्षेत्रों जैसे विद्युत निगमों, जल उपयोग सेवाओं तथा वित्तीय संस्थानों आदि के सेवा प्रदाता बिल की हार्ड-प्रति उपलब्ध कराने के लिए कोई राशि प्रभारित नहीं कर रहे हैं।

12. किसी भी सेवा के लिए सब्सक्राइबर्स को बिना किसी अपवाद के सेवा प्रदाताओं द्वारा उद्ग्रहित किए जाने वाले प्रभारों को जानने तथा सत्यापित करने का अधिकार है। अतः बिल की हार्ड-प्रति उपलब्ध कराने के लिए किसी नियत राशि का प्रावधान करना उपभोक्ता-विरोधी है। प्राधिकरण की राय में, वित्तीय मूल्य के आधार पर छोटे सब्सक्राइबर्स की श्रेणियां निर्धारित करने को, जैसा कि उद्योग संघ द्वारा सुझाव दिया गया है, 'मनमाना' बताए जाने की संभावना है क्योंकि प्रयोग तथा बिल-राशि की प्रकृति सापेक्ष होती है। इसके अलावा, 'छोटे' उपभोक्ता ऐसे उपभोक्ता होते हैं जो सामान्यतया कंप्यूटर/इंटरनेट तक पहुंच स्थापित करने की स्थिति में नहीं होते हैं और, इसलिए उपभोक्ताओं की यह श्रेणी ऐसी है, जिसको संरक्षण दिए जाने की आवश्यकता है।

13. भारतीय तार नियम, 1951 में बिलिंग से संबंधित प्रावधानों, सेल्युलर, एकीकृत एक्सेस, एनएलडी और आईएलडी लाइसेंसों के लिए लाइसेंस करारों तथा पणधारकों द्वारा व्यक्त किए गए मतों पर भी सावधानीपूर्वक विचार करने के पश्चात प्राधिकरण की यह राय है कि यह



अधिदेशित करना आवश्यक है कि सेवा प्रदाता अपने पोस्ट-पेड सब्सक्राइबर्स को बिल की हार्ड-प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएँ। तथापि, यदि उपभोक्ता ई-मेल के माध्यम से बिल प्राप्त करने का विकल्प चुनता है, तो सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के पश्चात् उन्हें इस प्रकार से बिल भेज सकते हैं। अन्य सभी मामलों में, सेवा प्रदाताओं को यह अवश्य सुनिश्चित करना होगा कि बिल उपभोक्ताओं को मुद्रित रूप में तैयार करके निःशुल्क भेजे जा रहे हैं।

14. यह स्पष्ट किया जाता है कि लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मांग पर मदवार बिल निःशुल्क उपलब्ध कराना पहले ही अधिदेशित किया जा चुका है। जहाँ तक सेवा प्रदाताओं के इस सुझाव का संबंध है कि टैरिफ संशोधन आदेश में यह बात स्पष्ट करनी चाहिए कि कॉलों तथा एसएमएस के लिए मदवार बिलों को उपभोक्ताओं को किसी मूल्य पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए और यह कि स्थानीय कॉलों और एसएमएस के लिए ऐसे मदवार बिलों के प्रभार प्रविरत रखे जाने चाहिए, यह स्पष्ट किया जाता है कि दूरसंचार टैरिफ आदेश के विद्यमान उपबंध स्पष्ट हैं कि लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिल सब्सक्राइबर्स को निःशुल्क उपलब्ध कराए जाने हैं। तथापि, स्थानीय कॉलों और एसएमएस के संबंध में मदवार बिल प्रदान करने का मुद्दा पहले ही प्रविरत बना हुआ है। इस समय किए जा रहे अधिदेश की आवश्यकता केवल बुनियादी/बिल-सारांश के संबंध में है तथा लंबी दूरी की कॉलों के संबंध में मदवार बिल सब्सक्राइबर को निःशुल्क उपलब्ध कराए जा रहे हैं। इस स्थिति में, प्राधिकरण इस बात को आवश्यक नहीं समझता है कि स्थानीय कॉलों/एसएमएस के लिए मदवार बिल हेतु टैरिफ आदेश में किसी निर्दिष्ट प्रावधान का उपबंध किया जाए।

15. दूरसंचार टैरिफ (छियालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 द्वारा प्रधान टैरिफ आदेश में यह संशोधन प्राधिकरण के इस निर्णय को अंतर्विष्ट करता है कि दूरसंचार उपभोक्ता उनके द्वारा बिना किसी अतिरिक्त प्रभार का भुगतान करके मुद्रित रूप में बिल अवश्य प्राप्त करें।

# TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

## NOTIFICATION

New Delhi, the 24th January, 2008

### The Telecommunication Tariff (Forty-Sixth Amendment) Order, 2008 (No. 1 of 2008)

**No. 301-36/2007-Eco.**—In exercise of the powers conferred upon the Telecom Regulatory Authority of India under sub-section (2) of section 11, read with sub-clause (i) of clause (b) of sub-section (1) of the said section, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) hereby makes the following order further to amend the Telecommunication Tariff Order, 1999, namely:-

1. (1) This Order shall be called the Telecommunication Tariff (Forty-sixth Amendment) Order, 2008.  
(2) This Order shall come into force from the date of its publication in the Official Gazette.
2. In Schedule I to the Telecommunication Tariff Order, 1999 (hereinafter referred to as the principal Tariff Order), for items 10 and 11 and entries relating thereto, the following items and entries relating thereto shall be substituted, namely :-

#### Schedule – I

#### Basic Services (Other than ISDN)

ITEM	TARIFF
"10. Tariff for itemized bills in respect of long distance calls	NIL
10A. Tariff for provision of hard copy of the bill or printed copy of the bill to the customer	NIL
11. Other matters relevant to tariff including billing cycle	Forbearance

3. In Schedule II to the principal Tariff Order, after item 7 and entries relating thereto, the following item and entry relating thereto shall be inserted, namely:-

### Schedule II

#### Cellular Mobile Telecom Service (CMTS)

ITEM	TARIFF
"7A Tariff for provision of hard copy of the bill or printed copy of the bill to the customer	NIL

M. KANNAN, Advisor (Economic)

[ADVT III/TV/142/2007-Exty.]

Note 1.— The Telecommunication Tariff Order, 1999 was published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 under notification no.99/3 dated the 9<sup>th</sup> March, 1999, and subsequently amended by the following notifications, namely:-

Amendment No.	Notification No. and Date
1 <sup>st</sup>	301-4/99-TRAI(Econ) dated 30.3.1999
2nd	301-4/99-TRAI(Econ) dated 31.5.1999
3rd	301-4/99-TRAI(Econ) dated 31.5.1999
4th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 28.7.1999
5th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 17.9.1999
6th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 30.9.1999
7th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 30.3.2000
8th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 31.7.2000
9th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 28.8.2000
10th	306-1/99-TRAI(Econ) dated 9.11.2000
11th	310-1(5)/TRAI-2000 dated 25.1.2001
12th	301-9/2000-TRAI(Econ) dated 25.1.2001
13th	303-4/TRA-2001 dated 1.5.2001
14th	306-2/TRA-2001 dated 24.5.2001
15th	310-1(5)/TRAI-2000 dated 20.7.2001
16th	310-5(17)/2001-TRAI(Eco.) dated 14.8.2001

17th	301/2/2002-TRAI(Econ) dated 22.1.2002
18th	303/3/2002-TRAI(Econ) dated 30.1.2002
19th	303/3/2002-TRAI(Econ) dated 28.2.2002
20th	312-7/2001-TRAI(Econ) 14.3.2002
21st	301-6/2002-TRAI(Econ) dated 13.6.2002
22nd	312-5/2002-TRAI(Eco) dated 4.7.2002
23rd	303/8/2002-TRAI(Econ) dated 6.9.2002
24th	306-2/2003-Econ dated 24.1.2003
25th	306-2/2003-Econ dated 12.3.2003
26th	306-2/2003-Econ dated 27.3.2003
27th	303/6/2003-TRAI(Econ) dated 25.4.2003
28th	301-51/2003-Econ dated 5.11.2003
29th	301-56/2003-Econ dated 3.12.2003
30th	301-4/2004(Econ) dated 16.1.2004
31st	301-2/2004-Eco dated 7.7.2004
32nd	301-37/2004-Eco dated 7.10.2004
33rd	301-31/2004-Eco dated 8.12.2004
34th	310-3(1)/2003-Eco dated 11.3.2005
35th	310-3(1)/2003-Eco dated 31.3.2005
36th	312-7/2003-Eco dated 21.4.2005
37th	312-7/2003-Eco dated 2.5.2005
38th	312-7/2003-Eco dated 2.6.2005
39th	310-3(1)/2003-Eco dated 8.9.2005
40th	310-3(1)/2003-Eco dated 16.9.2005
41st	310-3(1)/2003-Eco dated 29.11.2005
42nd	301-34/2005-Eco dated 7.3.2006
43rd	301-2/2006-Eco dated 21.3.2006
44 <sup>th</sup>	301-34/2006-Eco dated 24.1.2007
45 <sup>th</sup>	301-18/2007-Eco dated 5 <sup>th</sup> June, 2007.

Note 2.— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons for the Telecommunication Tariff (Forty – sixth Amendment) Order, 2008.

### **Explanatory Memorandum**

It has come to the notice of the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) that a mobile service provider has offered a post-paid tariff plan in which the subscribers are being given bills through SMS or email. The hard copy of the bill is available to the subscribers only on payment of a fixed amount as determined by the operator.

2. The Authority has examined the issue keeping in view the provisions in the Indian Telegraph Rules, 1951, licence agreements for Cellular Mobile Telecom Service (CMTS), Unified Access Service, National Long Distance (NLD) and International Long Distance (ILD) services relating to billing and customer service.

3. Under the provisions of the Indian Telegraph Rules, 1951, the charges for calls in message rate and measured rate system shall become payable on presentation of a bill. It also stipulates that, any notice, bill or demand from the Telegraph authority for any fee or charges due from a subscriber may be served by delivery to the subscriber, or by sending it by post to the address of the subscriber or by leaving it at the premises or upon which the apparatus is installed. Rule 439 of the Indian Telegraph Rules, 1951 reads as under:-

#### **“439. Charges when payable**

Charges for calls in message rate or measured rate system shall become payable on presentation of a bill therefor. The periods for which bill shall be prepared and the dates by which they shall be payable shall be fixed by the Telegraph Authority.”

Rule 442 of the Indian Telegraph Rules, 1951 reads as under:-

“442. Service of notice and bills

Any notice, bill or demand from the Telegraph Authority for any fee or charges due from a subscriber may be served by delivery to the subscriber, or by sending it by post to the address of the subscriber or by leaving it at the premises in or upon which the apparatus is installed.”

Besides, CMTS licence agreement (Condition 7 in Part I of Schedule II) and the Unified Access Service license agreement (Clause 30.4) also, *inter-alia*, stipulate that it shall be the responsibility of the licensee to issue or cause to be issued bills to its subscribers for use of the service. As per these licensing conditions, the billing system of the licensee shall be able to generate the billing information, in adequate details, to ensure satisfaction to the customer about the genuineness of the bill. The licence agreements for these services also mandate that the directions of TRAI, from time to time, in this regard shall apply.

4. Taking note of the above position, the Authority initiated a consultation process on the 1st January, 2008 by circulating a draft Tariff Amendment Order, alongwith a background note and a press release, inviting comments of stakeholders on the proposal for amending the Telecommunication Tariff Order to incorporate an explicit provision for providing bill in hard copy free of cost to all post paid subscribers.

5. Various stakeholders including Service Providers, Consumer Organizations and Associations of Service Providers had responded to this consultation process with written comments. Stakeholders have in general overwhelmingly welcomed the proposal of the Authority for mandating provision of hard copy / printed copy of the summary bill to the post paid consumers free of cost. All Service Providers who have responded to the consultation process, have stated that they were already giving hard copy of the bill free of cost to their post-paid customers. Some of the Service Providers and the Associations of Service Providers have suggested that the amendment should also provide clarity as regards the provision of printed copies of the itemized bills for local calls and Short Message Service (SMS) to consumers. They have suggested that the tariff amendment order may clarify that itemized bills for local calls and SMS are to be provided to the consumers at some cost and that the charges for such itemized bills for local calls and SMS should be kept under forbearance. Some of them have also suggested that even after getting bills in electronic form, if a customer insists for a hard copy of the bill, then it should be at a cost. It has also been suggested that, considering the convenience of electronic bills to a large section of subscribers, hard copy of bills should not be mandated and choice of receiving bills, hard copy or soft copy, should be left to the subscribers.

6. Consumers and Consumer Organisations have generally commented in favour of the proposal of the Authority by stating that such a move would go a long way in educating and informing laymen – consumers to know the details of their bills. One Industry Association has submitted that, as regards the low end post-paid customers (having bill amount of say Rs.100/-), SMS

and e-mail should be considered as valid way for informing the customers of the dues payable by them.

**Analysis:-**

7. The bill represents the true extent of the service actually provided by the service provider and also the details about the service and conditions, which are available to the subscribers.
8. Some of the purposes of issuing or obtaining the telephone bills through hard copy, *inter-alia*, are to ----
  - a) understand and satisfy oneself about the genuineness of the bill;
  - b) facilitate making of payment;
  - c) verify the charges incurred by the consumer;
  - d) monitor usage or expenditure by consumer.
9. Recently, TRAI has undertaken a detailed study on the presentation of the bills to the consumers and after a limited consultation, issued a Direction vide No. 303-4/2007-QoS, dated the 4<sup>th</sup> May, 2007 specifying various guidelines as to how the bill should be presented to the consumers. It was mandated that bill must contain certain useful information to the consumers in addition to the amount of the bill. The Authority had also issued the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 dated 4<sup>th</sup> May 2007 in which the Authority has envisaged provision of usage details even to the pre-paid mobile users.



10. The Authority in its Direction vide F.No. 303-4/2007-QoS dated the 4<sup>th</sup> May, 2007 has specified a number of information, which are useful to the consumers, to be captured in the bill. Such information cannot be easily, conveniently and comprehensively captured in short message service (SMS) and bill sent through SMS would not give sufficient clarity. Most of the consumers who own a phone may not be having access to computer and internet to obtain the bill through e-mail. Access to e-mail is normally not available to the persons who are in the low-income category. It is, therefore, in the interest of the consumers that the service providers give the bills in an understandable form to their consumers. It would, therefore, not be consumer friendly to permit service providers to levy extra charges for providing hard copy of the bill.

11. The Authority has noted that the service providers of other sectors such as Electricity Corporations, Water Utilities services, and Financial Institutions, etc., are not charging any amount for providing the hard copy of the bill.

12. For any services, the subscribers have the right to know and verify the charges levied by the service providers without any exception. Thus, provision of a fixed sum for providing hard copy of the bill is anti-customer. In the views of the Authority, a classification of low end subscribers based on monetary value suggested by the Industry Association is likely to be termed as arbitrary as usage and bill values are relative in nature. Further, 'low-end' customers are the ones who cannot generally afford to have access to computer / internet and, therefore, it is this category of customers who needs protection.

13. The Authority after careful consideration of the provisions relating to billing in the Indian Telegraph Rules, 1951, license agreements for Cellular, Unified Access, NLD and ILD licenses and also the views expressed by stakeholders is of the view that it is necessary to mandate the service providers to provide hard copy of the bill to its post-paid subscribers free of cost. However, if any customer opts for receipt of the bill through e-mail, instead of hard copy, the service providers can supply the same after obtaining explicit consent from the consumers. In all other cases, the service provider must ensure that the bills are generated and delivered to the consumers in printed form free of cost.

14. It is clarified that it has already been mandated to provide itemized bill in respect of long distance calls free of cost on request. As regards the suggestion of the service providers that the Tariff Amendment Order may clarify that itemized bills for local calls and SMS are to be provided to the consumers at some cost and that the charges for such itemized bills for local calls and SMS should be kept under forbearance, it is clarified that the existing provisions of telecommunication tariff order are clear that itemized bills in respect of long distance calls are to be provided to the subscribers free of cost. However, the issue of providing itemized bills in respect of local calls and SMS remains already under forbearance. The requirement now being mandated is only in respect of the basic / summary bill and the itemized bill in respect of long distance calls are to be provided to subscriber free of cost. This being the position the Authority does not deem it necessary to provide for any specific provision in the tariff order for itemized bill for local calls / SMS.

15. This amendment to the principal Tariff Order by the Telecommunication Tariff (Forty-sixth Amendment) Order, 2008 incorporates the decision of the Authority that the telecom customers must get the bill in a printed paper form without any extra charge from them.